



# جمعية التنمية الأهلية بعياش

ترخيص رقم ٤١٦٢

## سياسة تنظيم العلاقة

### مع المستفيدين وتقديم الخدمات

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع ( 3 ) في دورته ( الأولى ) هذه السياسة في تاريخ

1443/12/20 هـ، وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات المعدة سابقاً.

0599829988 | @tan\_ayash36 | @tan.ayash36

@tanayash | أبو عريش - عياش - بجوار مدرسة ثانوية عياش للبنين



## المحتويات

2	تمهيد .....
2	الهدف العام .....
3	الأهداف التفصيلية .....
4	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين .....
4	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين .....



## تمهيد

تضع جمعية التنمية الأهلية بعيّاش بمنطقة جازان - محافظة أبو عريش - عيّاش، السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية التنمية الأهلية بعيّاش على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.



عنوان الجمعية / أبو عريش - عيّاش - بجوار ثانوية عيّاش للبنين  
0599829988 tan\_ayash36 tan.ayash36  
@tan-ayash.org tan.ayash36@gmail.com

الحساب البنكي الرسمي لجمعية التنمية الأهلية بعيّاش  
225608010700010 للتحويل من مصرف الراجحي  
SA4380000225608010700010 للتحويل من أي بنك



## الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات. وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

## الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.



عنوان الجمعية / أبوعريش - عياش - بجوار جمعية عياش للبنين  
0599829988 tan.ayash36 tan.ayash36  
ترخيص رقم ٤١٢  
@tan-ayash.org tan.ayash36@gmail.com

الحساب البنكي الرسمي لجمعية التنمية الأهلية بعياش



225608010700010

للحوول من مصرف الراجحي

SA4380000225608010700010 للحوول من أي بنك



- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدمين من خلال تلمس آراء المستخدمين.

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل سياسة الدعم للمستخدمين.
- طلب مستفيد جديد.

## ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستخدم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.





- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.



انتهى

